

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR --
PROCON MARACANAÚ****DADOS DO ATENDIMENTO****Número do Acompanhamento:** 25.02.0564.001.00046-3**Data/Hora de Abertura:** 10/02/2025 às 14:46:07**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE**Técnico do Atendimento:** LUCAS RODRIGUES FREIRE**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** CRISIANA NOGUEIRA DA SILVA ROMAO**CPF do Consumidor:** 689.600.263-87**Nome do Procurador:** FREDERICO ROMAO SOUSA**CPF do Procurador:** 815.616.103-30**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Carajás Construções @	CARAJÁS MATERIAL DE CONSTRUÇÃO LTDA	YO 026 556 935 BR ✓ 03.656.804/0001-31	25.02.0564.001.00046-3C1
LG Electronics @	LG Electronics do Brasil LTDA.	01.166.372/0001-55 YO 026 557 887 BR ✓	25.02.0564.001.00046-3C2

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Loja física**Área:** Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos**Assunto:** Ar condicionado, ventilador e aquecedor**Problema:** Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica**Relato:**

**PROCON**
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ****COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ**

Relata a parte consumidora que, no dia 13 de janeiro de 2025, realizou a compra de um aparelho de ar-condicionado (9000 BTUs Dual Inverter Compact+ AL Frio LG) na loja Carajás, pelo valor de R\$ 2.799,90 (dois mil setecentos e noventa e nove reais e noventa centavos). A forma de pagamento foi à vista, por meio de PIX. O consumidor afirma que o produto só foi desembalado após duas semanas, no dia em que foi feita a instalação. Após a montagem, o técnico informou que há energia na condensadora, mas não passa para a evaporadora. Diante disso, o consumidor entrou em contato com a loja onde efetuou a compra e questionou se o técnico responsável possuía credenciamento. Foi informado de que não saberia responder, pois o serviço foi realizado de forma particular. Posteriormente, foi orientado a entrar em contato com o fornecedor, a empresa LG. O reclamante afirma que enfrentou dificuldades para contatar o fornecedor, pois a comunicação via WhatsApp ocorre por meio de assistente eletrônico, que não é capaz de esclarecer todos os tipos de dúvida. Diante disso, optou por ligar diretamente para a empresa e forneceu todas as informações solicitadas, incluindo o número de série do produto. Após essa ligação, foi aberto um protocolo, com a promessa de que, no prazo de 48 horas, entrariam em contato para o envio de um técnico até o local. No entanto, esse prazo não foi cumprido. O consumidor então realizou uma nova ligação e, nessa ocasião, foi solicitado o contato do técnico que realizou a instalação. Até o momento, não obteve mais nenhum retorno. Diante disso, o consumidor procurou a sede deste órgão para tentar solucionar seu problema de forma pacífica e eficaz.

Pedido:

Diante exposto requer o consumidor que ocorra a substituição ou o concerto do produto.

TRATATIVAS**10/02/2025 - Carta****Situação: Aberta**